千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名　　称	ＮＰＯ法人　ヒューマン・ネットワーク
所　在　地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	平成１９年9月１日～平成１９年１１月３０日

2　評価対象事業者

名　　称	株式会社　生活サポートクラブ	種別：　福祉用具貸与	
代表者氏名	池田　徹	定員（利用者人数）：	433 名
所　在　地	千葉市美浜区中瀬1－7－1住友B24F	TEL	０４３－３１０－０５１０

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◆ 特に評価の高い点

●相談案件への迅速な対応

ケアマネージャーからの連絡や、利用者からの相談案件には、当日内に迅速に対応している。そのために携帯電話への直接連絡を24時間いつでも受け、1日の訪問予定に余裕を持たせるなど対策を立て実行している。利用者調査でも要望連絡時や、用具不具合発生時に対する対応の早さに感謝の声が多く見られた。このような迅速な対応は連絡したケアマネージャーから信頼される大きい要素と思われる。

●丁寧なきめ細かい対応

ケアマネージャーからの連絡に基づき、利用者宅を訪問し身体状況や生活環境など確認した上で、複数の用具を準備し、実際に試して戴いて一番満足される用具を選択している。提供してからほぼ毎日訪問・連絡し不具合が無いか確認しており、利用者調査では、複数の用具を試して使用することに対して感謝の声が多い。これらの丁寧な対応は高く評価される。

●高い利用者満足と人材育成

利用者の要望は多く寄せられ高い満足が得られているが、これは人材育成の方法が優れているからと思われる。福祉用具貸与事業は1人の責任者が始め、手が回らなくなると1人増員し、担当を譲り3ヶ月手塩にかけるように育成している。熟練職工が技を伝授するような方法であるが最も丁寧な人材育成であり、今後規模が大きくなっても是非続けて欲しいやり方である。

◆ 特に改善を求められる点

●ノウハウの明文化

少人数の組織なので毎日顔を合わせ、重要な相談や成功事例、失敗事例など経験に基づいて話し合われている。出来れば皆で信頼を得るために暗黙のうちに積み重ね獲得したノウハウを明文化し、公表できるものは公表しさらに生活サポートクラブの存在感を高めて欲しい。

●中期計画の立案

現在中断した形の中期計画をこの機会に再度練り直し検討して欲しい。社員にとっても、お得意様である居宅介護支援事業所にしても、３～5年先目指したい姿が明示されていた方が、働き甲斐も有るし、信頼しやすい。是非人材や利用者満足、仕事のプロセスなどに中期の有りたい姿を皆で話し合い、計画として明示出来るよう検討して欲しい。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント （受審事業者の意見）

今回、受審したことであらためて全業務の再点検になり、会社全体、特に営業マンにとりまして、また、対外的にも、より確かなものとして評価していけるようになると考えます。また中期計画につきましては、今後全員で意見を出し合い検討していきたいと考えます。生活クラブ生協を母体に設立した会社ですが、行っている業務・日々の内容が異なりますので、今後は、現場に即した内容で、現場の従業者の意見を大切にして、パンフレット等々、様々対外的にアピールできる内容の検討を行っていきたいと考えます。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

・様々な障害をおもちの方が自立した生活を送れるようにサポートし、トータルな福祉サービスを提供することで地域に貢献していきます。利用者一人ひとりのニーズに迅速・的確・丁寧に対応していきます。
・事業内容につきましては、介護保険にかかわるサービス事業（福祉用具レンタル・販売・住宅改修事業）を中心に、リハビリ・福祉機器、ユニバーサルデザイン商品の販売事業、また、誰もが自分らしくありのままに過ごす生活を応援しサポートする「高齢者向け住宅　サポートハウス」の運営事業を進めています。また、福祉作業所の方々と連携し、製品の開発・製造販売事業を行い、地域社会に貢献していけるよう頑張っていきたいと考えています。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

6　分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	●社会的使命や基本方針を達成するための行動の徹底 障害のある方の要望に「迅速・丁寧」に対応し、ケアマネージャーの信頼に答えるため、携帯電話により24時間対応体制をとり、案件には当日内に対応するようにしている。また1日の行動に余裕を持ち、またチームワーク重視、幅広い製品知識など専門能力の獲得を重視し、社会的使命・理念を達成するための具体的な話し合いが毎日行われている。 ●信頼を得る行動の指導 利用者に満足していただくために、希望・要望を良く聞き、最高の品質の福祉用具の提供を心がけ、提供時には複数の用具を用意し、満足されるまでほぼ毎日訪問している。このような行動の指導は責任者が率先実行しながら問題意識を持って社員の指導に当たっており、利用者調査でも高い満足結果が得られ、ケアマネージャーから信頼される基になっている。
Ⅱ 組織の運営管理	●着実な人材育成 福祉用具貸与事業は責任者が1人で始め、千葉県全域を担当した。利用客が増え1人でカバーし切れなくなると、1人増員し分担させ、3ヶ月かけて手塩にかけて育ている。今年度も1人増員予定とのことである。また率先して行動し経験に基づいた地に着いた指導で着実に人材を育成している。優れた人材育成指導と評価される。 ●少人数組織の良さ 少人数の組織のため、毎朝朝礼で顔を合わせ情報を共有化し、困難な対応事例などには皆で知恵を出して解決している。また組織行動として目的・目標を共有化しているので一体的に行動している。サービス担当者会議には必ず出席するが、もし出席できない場合はチームの誰かが出席するなどチームワークが優れている。

【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
Ⅰ	●利用者のニーズに応えた福祉用具の提供 急遽退院になり、利用者と初対面というケースでも、事前に入手した情報を基に複数のデモ機を持参して適切なものを選定している。利用者の意向、ニーズと特性を把握した迅速な対応は利用者、家族から感謝されている。 利用者のアンケート調査の満足度も89％と高い評価を得ている。

介護サービスの内容に関する事項	●利用相談、クレームに対する迅速な対応力 福祉用具専門員の平日のスケジュールは緊急時に即対応出来るよう弾力性を持たせ、利用者・介護支援専門員から連絡があったら即訪問している。 相談・苦情があった場合に備え、事故対応体制のマニュアルがあり、再発防止・原因究明機関を設けている。 常に利用者・家族の意向・ニーズを把握した迅速な対応で苦情が１件も発生していないのは高く評価される ●介護支援専門員との積極的な連携 多忙な介護支援専門員の仕事を理解し、信頼関係を構築するために介護支援専門員からの連絡には365日携帯電話で即対応、必要に応じて即日訪問・調整している。また福祉用具の専門知識を身につけ、必要な提案をするなど、介護支援専門員との積極的な連携で利用者への質の高いサービスの提供に繋げている。 ●個人情報保護 利用者アンケートに「本人や家族のプライバシーは守られていますか」の問いに９１％が「はい」と答えていることから、職員は常に言動や態度に配慮していることが伺える。又、個人情報に関わるファイルを社内で持ち出すときは、持ち出し台帳を作成し、氏名・情報・種類・持ち出し目的を明記してプライバシー個人情報保護の徹底を図っている。保管しているキャビネットに施錠がされていないが、近々事務所の移転予定があり、新事務所では、施錠を考慮しているとの事である。ぜひ実行して頂きたい。
Ⅱ 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	●情報の共有化が図られている 情報の共有化は、月２回の定例会議、日々の朝礼、最新情報回覧で共有している。従業者７人の密なコンタクトによって情報の共有化が可能となり、何事にも素早く対応することができる体制である。小回りのきいた臨機応変な活動を通して、利用者へのサービス、ケアマネージャーとの連絡がスムーズになっている。また情報の共有化により均質な営業活動が出来る組織になっている。 ●課題の明確化 経営･運営方針を記載した事業計画を毎年度策定している。法改正による厳しい環境を克服するため、計画課題は具体的である。ケアマネージャーの連絡に即時対応、定期的訪問点検、予防用具の十分な説明、最新の福祉用具情報の共有化、製品知識研修を定期的に実施など前向きの姿勢がうかがえる。なおこれらのプロセス課題に対するＰＤＣＡをしっかり回し記録化することを期待したい。

福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・介護サービス）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	①理念が明文化されている。	a
			2	②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	b
		(2) 重要課題の明確化	6	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	①質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
Ⅱ 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	②経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	①人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行っている。	a
			13	②職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a
			15	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 株式会社　生活サポートクラブ

評価基準		評点	コメント
Ⅰ　福祉サービスの基本方針と組織	項目番号		
Ⅰ－1　理念・基本方針			
Ⅰ－1－（1）　理念、基本方針が確立されている。			
Ⅰ－1－（1）－①　理念が明文化されている。	1	a	株式会社　生活サポートクラブの社会的使命・理念は「自立した生活が送れるように・・トータルな福祉サービスで地域社会に貢献します」とパンフレット、ＨＰに明示され、また社内に大きく掲示されている。
Ⅰ－1－（1）－②　理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	事業の基本方針は、株主総会で承認され、年度計画に明示され、社内掲示されている。
Ⅰ－1－（2）　理念、基本方針が周知されている。			
Ⅰ－1－（2）－①　理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	理念や方針を具体化した内容で、月2回の会議、日々の打ち合わせで話し合われている。重視している活動方針は「迅速、丁寧」「利用者の声重視」「幅広い知識」「ケアマネジャーの信頼」などで、毎日話し合われるようである。
Ⅰ－1－（2）－②　理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	b	今年度より利用者向けに理念・基本方針を記載書類を作成し配布しているようである。さらに分かりやすい具体的な内容に改善し、利用者に理解して頂く努力をして欲しい。
Ⅰ－2　計画の策定			
Ⅰ－2－（1）　中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
Ⅰ－2－（1）－①　中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	b	８期には中期計画を立て、新規事業である高齢者専用賃貸住宅「サポートハウス光が丘」を企画事業化している。現在は中断した状態とのことであるが、３～５年先の計画は、従業員に夢を与え、能力向上に有用なので是非計画して欲しい。特に分野別戦略、人材、利用者満足を検討して欲しい。
Ⅰ－2－（2）　重要課題の明確化			
Ⅰ－2－（2）－①　事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	「迅速・丁寧」に活動する指針の基に、重要課題が常に明確化され、会議で話し合われている。現在重視していることは、6ヶ月ごとの定期点検、予防器具類の重視、幅広い製品知識の獲得、当日内迅速対応などである。常に幹部が率先実行しながら課題を明確しており、大変優れた指導を発揮している。
Ⅰ－2－（3）　計画が適切に策定されている。			
Ⅰ－2－（3）－①　施設の事業計画等､重要な課題や方針を決定するに当たっては､職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	a	少人数の組織であり、毎朝集合し朝礼などの機会に話し合い、また月2回の会議でも話し合われている。全員が一体となって活動しており、全員が幹部とも言える組織である。

評価基準		評点	コメント
Ⅰ－３　管理者の責任とリーダーシップ			
Ⅰ－３－（１）　管理者のリーダーシップが発揮されている。			
Ⅰ－３－（１）－①　質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	事業責任者は常に率先実行しながら、問題意識を持って指導しており、利用者の要望に迅速・的確に答え、ケアマネジャーの信頼を獲得するために「何が重要か」具体的に指導している。大変優れた実践的指導であると評価される。
Ⅰ－３－（１）－②　経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	a	内部事業管理スタッフに優秀な人材を配置し、行動のムダ、経費のムダの削除に効果を上げている。将来投資的な行動・経費と本当にムダな事と戦略的判断能力を全員で育てながら取り組んで欲しい。
Ⅱ　組織の運営管理			
Ⅱ－１　経営状況の把握			
Ⅱ－１－（１）　経営環境の変化等への対応			
Ⅱ－１－（１）－①　事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	千葉県の担当エリア内のニーズは、一定の指標の基にかなり把握されている。今後はニーズに答えていくための、さらなる対応能力や行動のレベルアップが求められる様である。
Ⅱ－１－（１）－②　経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	平成18年度は、制度改革により財政面は厳しい状況下にあったが、全員の努力成果が上がり、経営指標の悪化を防いでいる。また新規事業も黒字化し、最小限の期間赤字で乗り越えている。
Ⅱ－２　人材の確保・養成			
Ⅱ－２－（１）　人事管理の体制が整備されている。			
Ⅱ－２－（１）－①人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	12	a	ＭＢＯ制度を採用し、年2回の自己申告に基づき個人面接を実施している。また非常に着実な採用計画を持っており、新人を指導者は手塩にかけて育成している。優れた人事計画、育成方法と評価できる。
Ⅱ－２－（１）－②職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	利用者の満足度やケアマネジャーからの信頼性がかなり正確に成績に反映され、またプロセスは年2回の面接で評価される。評価者は評価者研修を受けさらに評価能力を上げて行くとの決意であった。
Ⅱ－２－（２）　職員の就業状況に配慮がなされている。			
Ⅱ－２－（２）－①事業所の改善課題について､スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	a	障害のある方の要望対応は、迅速・的確に24時間いつでも答えるとのことであるが、休みは確実に取るように努力しているとの事である。また人員の増員計画があるが、担当エリアが小さくなりより効率的に行動できるようになる。
Ⅱ－２－（２）－②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	健康診断や慰労会など実施されているが、最大の福利厚生は「利用者の感謝の声を聞くことである」と従業員が話していた。働き甲斐ある職場、楽しい職場こそ重要な福利厚生と考えられる発言であり、生活サポートクラブのスピリッツとも思えた。

福祉サービス第三者評価項目（福祉用具貸与）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）			
Ⅰ．介護サービスの内容に関する事項	１．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1)	介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2)	利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	a
		3	(3)	利用者等の状態に応じた福祉用具の選定及び利用者等の同意の取得の状況	a
		4	(4)	利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の実施の状況	a
	２．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	5	(1)	認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	a
		6	(2)	利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	a
		7	(3)	居宅への福祉用具の搬入及び搬出に関する利用者の要望への対応の状況	a
		8	(4)	福祉用具の適合状態等の質の確保のための取組の状況	a
		9	(5)	福祉用具の利用に関する説明及び同意の取得の状況	a
	３．相談、苦情等の対応のために講じている措置	10	(1)	相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	４．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	11	(1)	福祉用具の使用状況の確認のための取組の状況	a
		12	(2)	福祉用具の調整、交換等の取組の状況	a
	５．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	13	(1)	介護支援専門員等との連携の状況	a
Ⅱ．介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	１．適切な事業運営の確保のために講じている措置	14	(1)	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		15	(2)	計画的な事業運営のための取組の状況	a
		16	(3)	事業運営の透明性の確保のための取組の状況	a
		17	(4)	介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	a
	２．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	18	(1)	事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		19	(2)	介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
		20	(3)	従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	a
	３．安全管理及び衛生管理のために講じている措置	21	(1)	安全管理及び衛生管理のための取組の状況	a
	４．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	22	(1)	個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		23	(2)	介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	５．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	24	(1)	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	b
		25	(2)	利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	a
		26	(3)	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	a

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 株式会社　生活サポートクラブ

評価基準		項目番号	評点	コメント
Ⅰ．介護サービスの内容に関する事項				
1．介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置				
(1)	利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、同意を得ている。	1	a	契約前に担当者会議、独自のアセスメント等で何度か自宅に訪問してカタログを渡し福祉用具の説明をしてから、デモ機の使用状況を確認。納得して頂いてから契約書、重要事項に同意を得ている。
(2)	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談するとともに、身体状況、介護状況及び生活環境の記録を管理している。	2	a	担当者会議で利用者、家族の身体状況・生活環境を確認した上で福祉用具を選定し、契約の前に複数の福祉用具を持参して、利用者に適切なものを選定し確認している。
(3)	利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、福祉用具の選定理由について検討しており、福祉用具の必要性について、６月に１回以上、介護支援専門員と相談している。	3	a	半年に一度以上、または身体状況の変化に伴い随時モニタリング点検を実施。介護支援専門員に報告している。新規利用の場合は一週間後電話または訪問して確認している。何か問題が生じた場合は即日訪問して調整している。（落ち着くまで一ヶ月ぐらい毎日のように訪問するケースもある）選定理由、決定理由も介護支援専門員に相談して詳細に記録している。
(4)	利用者に対して、福祉用具の料金表を配布し、利用後に利用明細を交付している。	4	a	カタログを渡し、値段の説明をし、納得頂き契約書の中にレンタル料金を明記し、確認頂いている。レンタル料金は銀行口座から引き落としになるが、事前に利用明細票を送付している。
2．利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置				
(1)	認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	5	a	年に一度福祉用具部門独自の研修を行い、認知症ケアについてのマニュアルを備えている。外部研修参加の場合、報告書を作成閲覧している。又、担当介護支援専門員から個々の認知症に対する情報を入手して認知症による困難事例を、ミーティング、日々の打ち合わせで検討し、全員で具体的な対応策を考えている。
(2)	利用者のプライバシーの保護の取組みを図っている。	6	a	年に一度社内研修で利用者の人権、意思の尊重に関する学習が行われ職員の意識向上、維持に努めている。新入職者にも必ず説明を行うことを徹底している。月一度の全体会議、営業会議日々の打ち合わせ時にも確認が行われている。
(3)	利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出の日時について、利用者又はその家族の希望に応じる仕組みがあり、基準に基づいて、福祉用具の使用前点検を行っている。	7	a	カタログにレンタルの一連の流れをわかりやすく明記されており、担当介護支援専門員にも相談、確認して利用者・家族の希望に添えるよう連絡を密に進めている。使用前点検については卸し元で確認されているが、担当者が出向いて再点検し、その際「点検シート」を独自に作成点検済みのシートを添付し安全の徹底を図っている。
(4)	利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行う仕組みがあり、機能している。	8	a	福祉用具を導入してから一週間後、葉書・電話でメンテナンスの為の訪問日の問い合わせを行うが、利用者・家族の都合で中々訪問できないケースは介護支援専門員の訪問に同行する場合もあり、一週間以上経ってからメンテナンス点検を行う場合もあるが、通常は一週間前後で訪問。その後定期的に（半年に一度）メンテナンス点検を行い記録している
(5)	福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付しており、併せて貸与時に、利用者に実際に福祉用具を使用させながら、福祉用具の使用方法を説明している。	9	a	契約時に「取扱説明書」「安全操作」「説明確認書」を一式にして渡している。福祉用具の備え付け・設置・提供に関して十分な調整を行うとともに、使用方法・留意事項・故障時対応などを利用者・家族のみならず、訪問ヘルパーにも説明し、実際に操作して頂く等、キメ細かな対応を行っている。

評価基準		項	評点	コメント
3．相談、苦情等の対応のために講じている措置				
(1)	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、その対応結果を説明している。	10	a	重要事項説明書に相談・苦情など対応の窓口及び責任者名を明記している。トラブル・相談はすべて担当の介護支援専門員に連絡、経過を報告している。相談・苦情に対するマニュアルもあり、発生した件は全て即日訪問・対応しているので、トラブルはあっても苦情に繋がったことは一度も発生していない。
4．介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置				
(1)	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	11	a	デモ機の一週間ほどの試用期間があるので適正な導入に役に立っている。その後契約にするケースが多く、利用者・家族・介護支援専門員の満足度も高い。一ヵ月後、六ヵ月後に確認し、モニタリング点検表を作成して担当者が利用者一人ずつの手帳を持って管理しているので継続的な支援が可能になっている。
(2)	定期的に利用者の居宅を訪問し、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等を行い、介護支援専門員に使用状況の確認結果を報告している。	12	a	定期的に（半年に一度）利用者宅を訪問し、福祉用具の使用状況・メンテナンスを行っており、問題があれば交換などを行っている。その結果については、専門性を持って報告書を書き介護支援専門員に連絡している。
5．介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携				
(1)	介護支援専門員に対し、定期的に、福祉用具の実施状況を報告し、連携を図っている。	13	a	担当者会議には福祉用具に関する議題の無い場合でも毎回必ず出席し、福祉用具についての提言事項、利用者状況などを報告している。介護支援専門員の訪問時に同行して、福祉用具の見直しの必要性を確認している。又提供しているサービスの変更の場合は必ず介護支援専門員を通じて調整を行っている。
Ⅱ．介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項				
1．適切な事業運営の確保のために講じている措置				
(1)	従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	14	a	倫理・法令遵守については、倫理規定を明文化し、従業者はそれに沿って行動している。また、倫理･法令遵守に関する研修を全員に年１回実施し、周知徹底を図っている。そして毎月の会議、日々のミーティングで、具体的に言葉遣い・礼儀・態度・マナーの向上をはかっている。
(2)	事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	15	a	経営･運営方針を記載した事業計画を毎年度策定している。法改正による厳しい環境を克服するため、計画課題は具体的である。定期的訪問点検、予防用具の十分な説明、最新の福祉用具情報の共有化、製品知識研修を定期的に実施など前向きの姿勢がうかがえる。
(3)	事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	16	a	事業計画・財務内容を閲覧できることを明記している。これらの文書は事務所内の棚に保管してあり、いつでも閲覧できる。さらに事業運営の透明化をはかるためにホームページに記載している。
(4)	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	17	a	改善課題については営業会議・事業部会議で、現場と幹部合同協議し経営会議にて決定する仕組みがある。即ち現場からの声が届くシステムが構築されている。また今年度は利用者調査を実施して、利用者の要望を反映させる取組みをスタートした。今後、毎年継続し更なる改善を目指すことを期待する。

評価基準		項	評点	コメント
2．事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置				
(1)	管理者及び福祉用具専門相談員の職務について、役割と権限を明確にしている。	18	a	職務権限を明文化して、管理者と福祉用具専門相談員との権限・役割を明確にしている。管理者の指導責任を明記している。
(2)	サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するために、取り組んでいる。	19	a	必要な情報については、月２回の定例会議時に勉強会･研修会を実施して従業者全員に伝わる体制を整備している。また毎日の回覧で、情報の伝達・共有化をはかっている。
(3)	従業者からの相談に対する対応する仕組み及び従業者に対し指導を実施する仕組みがあり、機能している。	20	a	今年度、新任従業者の採用はゼロだったが、新人研修プログラムは常に整備されている。従業者からの相談に対しては、管理者が当日面接・指導して解決している。また管理者は従業者個々の目標管理について年２回定期的に面接指導している。
3．安全管理及び衛生管理のために講じている措置				
(1)	事故発生時、非常災害時、衛生管理のための仕組み又はその再発・蔓延を防止するための仕組みがあり、機能している。	21	a	緊急時の連絡先は利用者に渡してある「重要事項説明書」に明記してある。各従業者は３６５日携帯電話を持ち、いつでも事故発生に対応できるよう備えている。また事故が発生し解決した時は事故・クレーム報告書を作成・回覧して再発を防ぐ体制を構築している。衛生管理については器具の洗浄・消毒を業務委託している。委託先での作業を定期的に視察・確認し記録している。
4．情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置				
(1)	個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	22	a	利用者の個人情報については、用具のレンタル契約時に「個人情報利用に関するご案内」を利用者に提供し、その場で説明している。また事務所内に個人情報保護規定を掲示している。ホームページには「個人情報保護方針」を掲載している。個人情報はパソコン管理しているがセキュリティーシステムは万全を期している。
(2)	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	23	a	利用者本人の求めに応じて本人と確認した上で、サービス提供記録を開示することが「個人情報利用に関する御案内」に明記されている。
5．介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置				
(1)	福祉用具貸与に従事する全ての現任の従業者（新任者を含む）を対象とする研修等を計画的に行っている。	24	b	全従業者を対象とする研修･勉強会を必要に応じて随時実施している。今のところ計画的な研修とはいえないように思える。来年度は研修・勉強会の年間計画を立案し、実施していくことが望まれる。また高齢者に加えて身障者に対する用具の勉強会を実施することも期待したい。
(2)	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	25	a	今年度、利用者アンケートを実施した。これにより利用者の意向、満足度を確認するとともに、改善課題が明確になった。また従業者はＭＢＯで自己申告し、自己評価する仕組みがあり、機能している。
(3)	サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	26	a	現在サービス提供のための「用具扱い方マニュアル」「レンタル業務マニュアル」を中心に活用している。また定期的に実務にあわせたマニュアルになるよう見直しをしている。